

## ЕТИЧНІ ТА ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ СОЦІАЛЬНИХ КОМУНІКАЦІЙ

**С. О. Стежко**, ст. викладач

*ВНЗ Державний університет телекомунікацій, м. Київ, Україна*

Німецький філософ Отто Фрідріх Больновзначав: «Справжнє життя не можна зрозуміти як ізольовано існуюче переживання у сфері уособленого Я, адже воно ґрунтується на взаємозв'язку двох принципово рівноправних і, разом з тим, сильних реальностей, а саме – Я і Ти, і це є взаємопов'язаним процесом: коли Ти зустрічає Я, то і Я зустрічає Ти як якесь певне Ти».

Питання стосовно обміну інформацією, взаєморозуміння між людьми, конфліктності, стосунки між керівниками та підлеглими є що не найактуальнішим у наш час в галузі соціальної психології комунікацій.

Д. ф. н. В. В. Різун стверджував: «Однією з важливих ознак менталітету будь-якої нації є її соціально-психологічна здатність до високої організації мислення й праці, тобто здатність, у кращому розумінні цього слова, до технократичності думки й дії. Будь-які людські технології є, безумовно, соціально-культурним, національно-історичним явищем. По суті, будь-яка людська технологія є соціальною. Технології – це найвища форма прояву культури народу, це культура мислення, праці, слова, дії; технологія – це науково виважений, вироблений поколіннями практиків-спеціалістів і учених спосіб думання».

Спілкування виникає в результаті свідомого відображення партнерами форм взаємодії. Соціально-психологічний характер цього відображення проявляється через мовну й інші форми елементів взаємодії, які сприйняті й перероблені окремою людиною та стають реально дійсними для його партнерів. Спілкування стає не так обміном інформацією, як процесом спільної взаємодії і впливу. Відповідно до характеру цих взаємовпливів відбувається узгодження, уточнення, взаємне доповнення змістового й кількісного аспектів «індивідуального» відображення з утворенням групової думки як форми колективного мислення людей або, навпаки, зіткнення думок, їх нейтралізацію.

Під соціальними комунікаціями необхідно розуміти таку систему суспільної взаємодії, яка включає визначені шляхи, способи, засоби, принципи встановлення і підтримання контактів на основі професійно-технологічної діяльності, що спрямована на

розробку, провадження, організацію, удосконалення, модернізацію відносин у суспільстві [4, с. 8–19].

На сьогодні існує багато праць стосовно комунікативного вміння, а саме вміння у різних галузях діяльності підвищувати свою особисту і професійну ефективність. Це вміння спостерігати, розуміти та впливати на себе та оточуючих так само ефективно, як це роблять психотерапевти та майстри комунікації. Мова йде про нейролінгвістичне програмування (НЛП), яке допомагає розвитку особистості: здатності правильно розуміти свої емоційні стани, різнобічно сприймати оточуючий світ, досягнути гнучкості в поведінці. Володіння техніками НЛП дозволяє зберігати хорошу психоемоційну форму та підтримувати високий рівень працездатності.

За О'Коннором та Сеймором, НЛП – це мистецтво та наука про особисту майстерність. Цей процес називається моделюванням, і виявлені з його допомогою патерни, вміння та техніки знаходять більш широке застосування в консультуванні, освіті та бізнесі для підвищення ефективності комунікації.

Засновники НЛП проаналізували досвід психотерапевтів, психологів, гіпнотизерів; виділили ключові чинники їхнього успіху у спілкуванні; інтегрували основні психологічні теорії додали результати власних досліджень та спостережень за поведінкою інших людей у комунікативному процесі.

Фахівці-дослідники застосування психологічних технологій у практиці інформаційно-пропагандистських війн, PR- та рекламних кампаніях (В. Г. Крисько, О. М. Лебедєв-Любимов, Г. Почепцов, В. Ф. Прокоф'єв та ін.) вважають НЛП одним з безумовно дієвих засобів впливу на масову свідомість [1–4].

Олександр Багатов пропонує використовувати техніки НЛП для впливу на аудиторію. Більшість людей як правило відчують страх або дискомфорт перед виступом на велику публіку. І все ж корпоративна презентація – це ідеальний засіб для встановлення контакту з великою кількістю людей.

Варто пам'ятати, що в «процесі» виступу міститься 93 % всього повідомлення, а у «змісті» лише 7 %, так що доповідь будується в основному з допомогою фізіології та особливостей голосу. Однак 7 % змісту також дуже важливі, тому що саме заради них збирається аудиторія [1].

У назві «нейролінгвістичне програмування» відображені три основні ідеї НЛП. Частина «нейро» відображає те, що поведінка бере початок в неврологічних процесах бачення, слухання,

сприйняття запаху, смаку, дотику та відчуття. Ми сприймаємо світ через п'ять наших органів чуття, ми видобуваємо зміст із інформації і потім ним керуємося. «Програмування» вказує на ті способи, якими ми організуємо свої ідеї та дії щодо інших [3].

Класикою у світовій психології стала праця Роберта Чалдині «Психологія впливу», у якій сучасному аналізу підлягають мотиваційні механізми, засвоєння інформації та прийняття рішень [6, с. 9–30].

Він довів на прикладах, що отримати бажане від іншої людини можна лише двома способами. Перший полягає у впливі страхом. Людина, відчуває страх, на підсвідомому рівні, без опору, підкоряється волі сильнішого. Другий спосіб – донесення власних бажань і навіювання того, що їх повинні виконати. Маніпуляції чистої води, але в більшості випадків люди хочуть бути в ролі виконавця, самі того не усвідомлюючи.

Вибір за малим: ким ви хочете бути – майстерним маніпулятором або жертвою, якою керують за допомогою найтонших невидимих ниточок. Більш як півтора мільйона фахівців, які працюють з людьми, вже знайомі з теорією Роберта Чалдині і успішно щодня застосовують її на практиці. Політикам, лікарям, бізнесменам, юристам, менеджерам, педагогам і психологам праця допоможе вирішувати питання, що неминуче виникають в процесі повсякденної професійної діяльності.

Одна з найперших та найпопулярніших концепцій НЛП це модель мови, або як інакше її називають метамодель. Ця модель допомагає краще зрозуміти зміст мови людини. Вся справа в тому, що висловлюючи свої думки, ми не можемо абсолютно точно передати співрозмовнику те, про що думаємо. Роберт Чалдині наводить багато прикладів метамodelей. У людському сприйнятті важливу роль відіграє принцип контрасту, який впливає на показник різниці нашого бачення інформації, поданої послідовно одна за одною. Принцип контрасту застосований до всіх видів сприйняття. Велика перевага принципу, не тільки у тому, що він вдало працює, але й у тому, що його використання практично складно розпізнати. Прикладом може бути мова продавців у магазинах брендів товарів, або ж агентів з продажу нерухомості. Працівники з продажу нових авто також часто застосовують принцип контрасту. Наприклад, після укладання угоди на 20 тисяч доларів, сотня на купівлю дорогих аксесуарів, здається просто дрібничкою.

Основною та найпопулярнішою технікою НЛП вважається «рефреймінг», тобто переформування особистості, надання їй нової заданої форми [2, с. 153]. В основі рефреймінгу є такі базові положення нейролінгвістичного програмування:

- будь-який симптом, будь-яка реакція або поведінка людини мають захисний характер і тому корисні; шкідливими вони можуть уважатись тільки тоді, коли використовуються в невідповідному контексті;

- у кожної людини є своя суб'єктивна модель світу, яку можна змінити – кожна людина має приховані ресурси, що дозволяють змінити і суб'єктивне сприйняття, і суб'єктивний досвід, і суб'єктивну модель світу.

Для успішного засвоєння базових технік НЛП необхідно:

- 1) вивчати теорію, а не тільки намагатися запам'ятати послідовність дій;
- 2) тренуватися самостійно, виконуючи спеціальні вправи;
- 3) намагатися обережно використовувати вивчені техніки на практиці.

Саме постійне використання набутих знань в повсякденному житті дозволить опанувати НЛП. Також, важливо зазначити, що застосування знань НЛП підвищить уважність під час комунікації та навчить самостійно моделювати успішні прийоми та техніки.

### Список використаних джерел

1. Александр Богатов, Copyright © 2007, NLP-System.Com.
2. Бендлер Річард. Використайте свій мозок для зміни. Нейролінгвістичне програмування / Р. Бендлер. – СПб. : Ювента, 1994. – 168 с.
3. Джозеф О'Коннор, Джон Сеймор Введение в нейролингвистическое программирование. Новейшая психология личного мастерства. Режим доступа: <http://www.psylib.ru/books.php>. – Назва з екрана.
4. Збірка з питань комунікацій у суспільстві №2/2012 Березень Соціальні комунікації як інженерне вчення, або соціальні комунікації в системі соціального інжинірингу (соціальної інженерії) Володимир Різун. – С. 8–19.
5. Крысько В. Г. Секреты психологической войны (цели, задачи, методы, формы, опыт) / В. Г. Крысько; под общ. ред. А. Е. Тараса. – Минск : Харвест, 1999. – 448 с.
6. Психологія впливу / Роберт Б. Чалдіні; пер. з англ. М. Ско-робогатова. – Х. : «Клуб сімейного дозвілля», 2016. – 368 с.